

¿Cómo puedo proteger mi tarjeta EBT y mi PIN?

- ◆ Nunca revele a nadie su PIN
- ◆ No escriba el PIN en la tarjeta o portatarjetas. Además, no lleve el número con usted en su cartera o billetera, donde alguien podría encontrarlo.
- ◆ Si no puede encontrar su tarjeta o si piensa que alguien más sabe su PIN, llame al **Servicio de atención al cliente** de inmediato al **1-800-997-3333**.
- ◆ Mantenga su tarjeta alejada de equipos electrónicos (como la televisión y horno microondas), imanes y el sol.



Recuerde, si alguien utiliza su tarjeta y PIN y utiliza sus beneficios, estos no se reemplazarán.

¿Adónde debo dirigirme para obtener una tarjeta de reemplazo o un PIN?

Diríjase a la oficina de bienestar local si necesita una tarjeta de reemplazo o un PIN.

Si olvida su PIN pero no perdió su tarjeta, puede ir a la oficina de bienestar local y seleccionar un nuevo PIN sin llamar al Servicio de atención al cliente.

Llame al **Servicio de atención al cliente** al **1-800-997-3333** para denunciar la pérdida o el robo de una tarjeta o de un PIN antes de ir a la oficina de bienestar local. El Servicio de atención al cliente “congelará” su tarjeta para que nadie utilice sus beneficios.

Puede recibir hasta dos tarjetas de reemplazo sin cargo. Luego de haber recibido dos tarjetas, se le cobrará una tarifa de reemplazo de \$2.00 por cada tarjeta adicional.

¿Cuándo recibo mis beneficios?

- ◆ Recibirá los beneficios el mismo día cada mes.
- ◆ Si se cierra su caso y tiene beneficios en su tarjeta Families First, usted puede utilizar esos beneficios hasta gastarlos.
- ◆ Si no utiliza ninguno de sus beneficios en efectivo durante tres meses, se cerrará su caso y usted no podrá utilizar los beneficios en efectivo restantes.
- ◆ Si no utiliza ninguno de sus beneficios de alimentos en su tarjeta durante seis meses, se suspenderá su caso y usted no podrá utilizar los beneficios restantes. Deberá comunicarse con la oficina de NJ SNAP local para averiguar si es elegible para utilizar los beneficios de alimentos restantes.

Las tarjetas Families First no pueden utilizarse para acceder a beneficios en efectivo desde las siguientes ubicaciones:

- ◆ Licorerías
- ◆ Casinos/establecimientos de juego
- ◆ Establecimientos minoristas que brindan entretenimiento para adultos, como locales de strip tease

Cuando reciba los saldos de su cuenta y el monto sea diferente al que usted espera, llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-997-3333 para hablar con un representante. Si no comprende esta información, hable con un asistente social.

Aviso legal

Vender su tarjeta o PIN a otras personas es un crimen! Si se determina que ha cometido una violación, se le sancionará y:

- ◆ deberá restituir cualquier beneficio obtenido ilegalmente.
- ◆ se le descalificará del programa.
- ◆ se le remitirá para proceso criminal.

USDA es un proveedor y empleador de igualdad de oportunidades.

Departamento de Servicios Humanos de New Jersey
División de Desarrollo Familiar
Chris Christie, *Gobernador*
Kim Guadagno, *Tte. Gobernador*

Producido por la Oficina de Publicaciones del
Departamento de Servicios Humanos (DHS) (10/13)

Families First Electronic Benefits Transfer (Transferencia Electrónica de Beneficios)



Consejos para utilizar su tarjeta EBT Families First

- En el supermercado
- En un cajero automático (ATM)
- Llamar para recibir asistencia
- Cuidado de la tarjeta

1-800-997-3333
Servicio de atención al cliente

¡Bienvenido al Programa de EBT de New Jersey!

Está en el camino de disfrutar una forma fácil y segura de obtener sus beneficios en efectivo y NJ SNAP, anteriormente conocidos como Bonos para alimentos.



¿Qué es EBT?

EBT, que significa Transferencia Electrónica de Beneficios, es un proceso que le permite utilizar su tarjeta Families First para acceder a beneficios que se depositan en una cuenta. Su tarjeta es similar a una tarjeta bancaria y está protegida con un Número de identificación personal (PIN).

**¡No eche su tarjeta a la basura!
No recibirá una tarjeta nueva cada mes.**

Si usted recibe asistencia de cuidado infantil, comuníquese con la agencia de Envíos y Recursos de Cuidado Infantil (CCR&R) para que su tarjeta Families First (que se usa para TANF o NJ SNAP) también pueda usarse para los servicios de cuidado infantil. Si no recibe asistencia de cuidado infantil, no es necesario llamar a la CCR&R.

¿Cómo puedo utilizar mi tarjeta en la tienda?

- ◆ Puede usar la tarjeta en la tienda de comestibles para utilizar sus beneficios NJ SNAP.
- ◆ Puede usar la tarjeta en la tienda de comestibles para utilizar sus beneficios en efectivo para artículos que no pueden pagarse con NJ SNAP.
- ◆ En algunas tiendas, puede usar su tarjeta para retirar sus beneficios en efectivo.
- ◆ Antes de realizar las compras, asegúrese de que la tienda acepte la tarjeta; busque el logotipo de Quest® en las ventanas o en las puertas. Si no ve el logotipo de Quest®, dirijase al mostrador de atención al cliente y pregunte si la tienda acepta la tarjeta Families First.
- ◆ Dígale al empleado que desea usar su tarjeta.
- ◆ Deslice su tarjeta por la máquina.
- ◆ Elija ALIMENTOS o EFECTIVO.
- ◆ Ingrese su PIN en el teclado.



RECUERDE: Guarde su recibo para conocer su saldo la próxima vez que vaya a realizar compras.

¿Qué pasa si la máquina de EBT de la tienda no funciona?

Usted podrá utilizar su tarjeta incluso si las máquinas de EBT de la tienda no funcionan. El cajero de la tienda puede usar un comprobante de papel y llamar para recibir aprobación telefónica por su compra.



¿Cómo puedo utilizar mi tarjeta en el cajero automático (ATM)?

Si tiene una cuenta de beneficios en efectivo, usted puede obtener efectivo y verificar su saldo en un cajero automático. Busque el logotipo Quest®. Si ve el logotipo Quest®, puede utilizar su tarjeta en esa máquina. Estas son las instrucciones para hacerlo:

Siga las instrucciones del cajero automático para escanear o ingresar su tarjeta.

- ◆ Ingrese su PIN.
- ◆ Elija la opción Retiro en efectivo o Consulta de saldo. (No puede consultar el saldo de NJ SNAP en un cajero automático).
- ◆ Seleccione la opción CHECKING.
- ◆ Si se aprueba su transacción, el cajero automático le dará su dinero en efectivo e imprimirá un recibo al finalizar la transacción.
- ◆ Guarde su recibo y no olvide llevarse la tarjeta y el efectivo.

Usted tendrá tres retiros de efectivo gratis por mes. Cada retiro adicional le costará 40¢. Esta tarifa se deducirá de su cuenta en efectivo. No hay tarifas por consultas de saldo en un cajero automático.

¿Cómo puedo saber la cantidad de dinero que tengo en mis cuentas de NJ SNAP y de efectivo?

1. Llame al Servicio de atención al cliente al 1-800-997-3333, ahí puede utilizar el sistema de teléfono automático para obtener su saldo.
2. Acceda en línea en www.ebt.acs-inc.com, ahí puede ver el saldo actual de su tarjeta y el historial de transacciones, y también denunciar la pérdida o robo de tarjetas y ver materiales del programa.
3. Vaya a un cajero automático para solicitar una verificación de saldo (no todos los cajeros automáticos proporcionan saldos de cuentas) o verifique su último recibo. No puede obtener el saldo de NJ SNAP en un cajero automático, solo el saldo de efectivo.